


УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
проектированию в области
информационных технологий
ОАО «НИАЭП»


 А.Н. Игошин
« » 2014 года

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
(ПРОЕКТ)


на оказание услуг по разработке технических решений по внедрению системы
управления ИТ –инфраструктурой и ИТ-услугами на базе Microsoft System Center
2012 R2 в ОАО «НИАЭП».

Согласовано:

Начальник ОИТ ОАО «НИАЭП»


 Е.Ф. Пашенцева
«16» мая 2014 года

Главный специалист ОИТ
ОАО «НИАЭП»

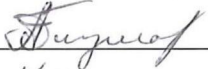
 А.Н. Шипков
«16» мая 2014 года

Разработал:

Начальник ГПП ОИТ ОАО
«НИАЭП»

 С.А. Мезин
«16» мая 2014 года

Инженер 1 категории ГПП ОИТ
ОАО «НИАЭП»

 А.В. Глумов
«16» мая 2014 года

Н. Новгород
2014

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
2.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	6
2.1.	Полное наименование системы и ее условное обозначение.....	6
2.2.	Полное наименование предприятий Заказчика и Исполнителя.....	6
2.3.	Основание разработки.....	6
2.4.	Сроки начала и окончания оказания услуг.....	6
2.5.	Источники финансирования.....	6
3.	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА.....	7
3.1.	Цели проекта.....	7
3.2.	Задачи проекта.....	8
4.	ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ.....	8
4.1.	Краткие сведения.....	8
4.2.	Характеристика ИТ-инфраструктуры объекта автоматизации.....	9
4.2.1.	Характеристика серверной инфраструктуры.....	9
4.2.2.	Характеристика сетевой инфраструктуры.....	9
4.2.3.	Характеристика и структура службы каталогов.....	10
4.2.4.	Характеристика рабочей среды пользователей.....	10
4.2.5.	Характеристика ИБП в ИТ-инфраструктуре.....	10
4.2.6.	Характеристика системы обмена сообщениями.....	10
4.2.7.	Характеристика системы хранения данных.....	11
4.2.8.	Характеристика виртуальной среды.....	11
4.2.9.	Характеристика системы управления обращениями и инцидентами....	11
4.2.10.	Характеристика файловых ресурсов.....	11
4.2.11.	Характеристика системы печати и сканирования.....	11
4.2.12.	Характеристика системы обеспечения безопасности информации.....	11
5.	ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ.....	12
5.1.	Требования к системе в целом.....	12
5.2.	Перечень компонентов системы и требования к ним.....	12
5.2.1.	Требования к подсистеме мониторинга инфраструктуры.....	12
5.2.2.	Требования к подсистеме управления рабочими станциями.....	13

5.2.3.	Требования к подсистеме автоматизации и обработки заявок пользователей	14
5.3.	Требования к степени централизации	15
5.4.	Требования к совместимости	15
5.4.1.	Требования к совместимости платформ.	15
5.4.2.	Требования к совместимости со смежными системами.	15
5.5.	Требование к режимам функционирования системы.....	16
5.6.	Требование к надежности.....	16
5.7.	Требования к защите информации от несанкционированного доступа.	17
5.8.	Требования к формам запросов.	17
5.9.	Требования к отчетности.....	20
5.10.	Требования к лингвистическому обеспечению системы.	21
6.	ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И ОБЪЁМУ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ. ...	21
6.1.1.	Проведение обследования ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов, формирование детальных требований к АС.....	21
6.1.2.	Технический проект.....	22
6.1.3.	Настройка подсистемы мониторинга и ИТ-инфраструктуры. Ввод подсистемы в опытно-промышленную эксплуатацию.....	22
6.1.4.	Настройка подсистемы управления рабочими станциями. Ввод подсистемы в опытно-промышленную эксплуатацию.....	23
6.1.5.	Настройка подсистемы автоматизации и обработки заявок пользователей. Ввод подсистемы в опытно-промышленную эксплуатацию.	24
7.	ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ РЕШЕНИЯ	26
8.	ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЁМКИ СИСТЕМЫ.....	28
8.1.1.	Оформление и предъявление результатов оказанных услуг.	28
8.1.2.	Гарантийные обязательства.	29
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1	30
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2	43

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Ниже приведены значения терминов и сокращений, которые используются в настоящем документе, если по тексту прямо не указано иное.

Термин	Определение
ITSM	(IT Service Management) - подход к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса.
SLA	(Service Level Agreement) Соглашение об уровне предоставления услуги
SD	(Service Desk) система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением.
CMDB	(Configuration management database) База данных управления конфигурациями
ITIL	(IT Infrastructure Library) библиотека инфраструктуры информационных технологий - библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний.
SAP	(Systemanalyse und Programmentwicklung) немецкая компания, производитель программного обеспечения для организаций.
DFS	(Distributed File System) компонент Microsoft Windows, использующийся для упрощения доступа и управления файлами, физически распределёнными по сети.
MOF	(Microsoft Solutions Framework) коллекция наилучших практик, принципов и моделей, дающая исчерпывающее техническое руководство для достижения надежности, доступности, поддержки и управления решениями и сервисами производственных систем, построенных на продуктах и технологиях Microsoft.
KPI	(Key Performance Indicator) Ключевой показатель эффективности.
MSSC 2012	Microsoft System Center 2012 R2 – ITSM система управления ИТ-службой.
SCSM 2012	Microsoft System Center Service Manager 2012
SCOM 2012	Microsoft System Center Operation Manager 2012

SCCM 2012	Microsoft System Center Configuration Manager 2012
SCO 2012	Microsoft System Center Orchestrator 2012
ПО	Программное обеспечение
ПК	Персональный компьютер
ТЗ	Техническое задание
НИАЭП	ОАО «Нижегородская инжиниринговая компания «Атомэнергопроект» (ОАО «НИАЭП»)
ОИТ	Отдел информационных технологий
ЦА	Центральный аппарат ОАО «НИАЭП»
ГК «РОСАТОМ»	Госкорпорация «РОСАТОМ»
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
ОС	Операционная система
ИБ	Информационная безопасность
ИТ	Информационные технологии
ИБП	Источник бесперебойного питания
АЭС	Атомная электростанция
MUI	(Multilingual User Interface) программный продукт, выпускаемый Microsoft для локализации Windows.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1. Полное наименование системы и ее условное обозначение

Автоматизированная система управления ИТ-службой на базе Microsoft System Center 2012 R2, далее система. Сокращенно – MS SC 2012.

2.2. Полное наименование предприятий Заказчика и Исполнителя

Заказчик: Открытое Акционерное Общество «НИЖЕГОРОДСКАЯ ИНЖИНИРИНГОВАЯ КОМПАНИЯ «АТОМЭНЕРГОПРОЕКТ» (сокращенное наименование – ОАО «НИАЭП»).

Исполнитель: Определяется по итогам конкурсной процедуры.

2.3. Основание разработки

Основанием для оказания услуг являются:

- Потребность внедрения системы управления Инцидентами и Запросами;
- Потребность внедрения системы управления Рабочими станциями;
- Потребность внедрения системы мониторинга ИТ-инфраструктуры;
- Потребность внедрения системы автоматизации ИТ-процессов.
- План внедрения информационных систем ОИТ на 2014 год.

2.4. Сроки начала и окончания оказания услуг

Датой начала оказания услуг является следующий рабочий день после заключения договора.

Сроки выполнения работ – не более 120 календарных дней с момента заключения договора

2.5. Источники финансирования

Источником финансирования является ИТ-бюджет НИАЭП.

Основанием для оплаты являются подписанные Заказчиком и Исполнителем акты предоставленных услуг по каждому из этапов.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

3.1. Цели проекта

Главной целью проекта является повышение качества и эффективности предоставления ИТ-услуг в НИАЭП отделом ИТ, за счет внедрения автоматизированной системы управления ИТ-службой на базе Microsoft System Center 2012 R2, а именно:

- Повышение доступности ИТ-сервисов;
- Снижение ИТ-рисков в оказании услуг за счет применения единого подхода к организации управления;
- Автоматизации процесса учета ИТ-ресурсов;
- Приведение ИТ-инфраструктуры в соответствие с политиками в области ИБ и ПО ГК «РОСАТОМ» и НИАЭП;
- Снижение количества отказов и минимизация возможных простоев, связанных с поздним обнаружением сбоев оборудования;
- Автоматизации инвентаризация ПО и оборудования, установленного на ПК пользователей;
- Оптимизации матрицы прав, полномочий и обязанностей специалистов ОИТ, оказывающих услуги по поддержке и сопровождению программно-технических средств;
- Представление всем заинтересованным лицам в детальном наглядном виде сведений о доступности ИТ-ресурсов;
- Повышения точности планирования роста и развития программно-аппаратных комплексов, за счет анализа исторической информации о загрузке оборудования и сбоях, которые возникают в работе ИТ-инфраструктуры;
- Формирование базы данных о сбоях и проблемах на ПЭВМ пользователей и сетевом оборудовании;
- Формирование аналитической отчетности по проблемам на ПЭВМ пользователей и сетевом оборудовании для принятия соответствующих управленческих и ли технических решений;
- Снижение стоимости обслуживания ИТ-инфраструктуры за счет оптимизации управления ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов;
- Повышение общего уровня компьютерной грамотности сотрудников НИАЭП путем создания базы знаний по наиболее часто встречающимся вопросам и проблемам.

3.2. Задачи проекта

Задачей проекта является внедрение и ввод в промышленную эксплуатацию согласно этапам и стадиям, предусмотренным ГОСТ 34.601 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания» АС на основе Microsoft System Center 2012 R2 для выполнения следующих функций:

- централизованная регистрация запросов и инцидентов пользователей ИТ-услуг;
- автоматизация процесса назначения запросов и инцидентов исполнителю, а так же контроль исполнения путем уведомления ответственных лиц;
- получение статистики и отчетности по инцидентам и запросам;
- регулярное проведение инвентаризации оборудования;
- регулярное проведение инвентаризации программного обеспечения;
- развертывание операционных систем;
- развертывание программного обеспечения;
- развертывание обновлений программного обеспечения;
- предоставление средств удаленного администрирования;
- контроль соответствия требуемым конфигурациям;
- проведение комплексного мониторинга здоровья бизнес-критичных ИТ-сервисов компании;
- своевременное уведомление всех заинтересованных лиц о проблемах и путях их решения;
- контроль исполнения стандарта управления качеством предоставляемых ИТ-услуг;
- получение отчетов для принятия управленческих решений.

Объем предоставляемых услуг и комплектность документов для достижения результатов приведены в разделе 6.

4. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ

4.1.Краткие сведения

Открытое акционерное общество Нижегородская инжиниринговая компания «АТОМЭНЕРГОПРОЕКТ». Компания оказывает инжиниринговые услуги по проектированию и сооружению АЭС: ведет изыскательскую деятельность,

проектирование, управление строительством, осуществляет авторский надзор и участвует в подготовке объектов атомной энергетики к промышленной эксплуатации. Осуществляет функции Генерального подрядчика при строительстве объектов, по поставкам материалов и оборудования для АЭС, пуско-наладочным работам.

С целью повышения конкурентоспособности и сокращения сроков выполнения заказов, в компании используются современные методы проектирования АЭС на базе информационных технологий. Политика руководства компании в совершенствовании качества продукции направлена на гарантированный выпуск проектов, полностью отвечающих требованиям Заказчика при соблюдении установленных норм и правил ядерной и радиационной безопасности и других требований.

Сегодня в объединенной компании трудится более 4000 человек, а с учетом дочерних предприятий – более 7000.

ЛВС связывает филиалы и представительства заказчика, размещенные как на территории Российской Федерации, так и за рубежом.

Управление ЛВС осуществляется из головного офиса заказчика в Нижнем Новгороде.

4.2. Характеристика ИТ-инфраструктуры объекта автоматизации. Характеристика серверной инфраструктуры

Общее количество серверов в ЦО:

- аппаратных - 100;
- виртуальных ~ 440.

Используемые ОС:

- Microsoft Windows Server 2000/2003/2003R2 RU/EN 32/64 bit
- Microsoft Windows Server 2008/2008R2/2012 RU/EN
- Linux Red Hat/Ubuntu.

В качестве серверных платформ и аппаратных хостов используются аппаратные платформы HP серий DL3xx/5xx G5/6/7, ML3xx/5xx G6/7, BL 460/680 G1/7/8.

4.2.2. Характеристика сетевой инфраструктуры

ЛВС построена на активном сетевом оборудовании HP (Коммутаторы 26xx/58xx/66xx/).

4.2.3. Характеристика и структура службы каталогов

Лес niaerpnn.ru:

- - Функциональный уровень леса – Microsoft Windows Server 2003.
- - Количество дочерних доменов - 4
- Лес niaer.ru:
- - Функциональный уровень леса – Microsoft Windows Server 2003.
- Лес toi.local:
- - Функциональный уровень леса – Microsoft Windows Server 2003.
- - Количество пользователей - 4000
- - Количество групп безопасности - 2800.

4.2.4. Характеристика рабочей среды пользователей

Количество рабочих станций ~ 2350 в головном офисе.

Конфигурации ПК делятся на стандартную и графическую.

ОС используемые на стационарных ПК и ноутбуков- Windows XP/7/8 32/64 bit

ОС для планшетов и смартфонов: Android OS, iOS.

Стандартное ПО установленное на ПК:

- MS Office 2003/2007/2010;
- Acrobat Reader 9/10/11;
- WinRAR;
- Abbyy Fine Reader 11;
- Антивирус Касперского.

4.2.5. Характеристика ИБП в ИТ-инфраструктуре

В ИТ-инфраструктуре НИАЭП используются ИБП производителей HP и APC. Используются следующие серии: APC Smart UPS, APC Symetra LX, HP R5000, HP 3Phase UPS. Большинство ИБП имеют интерфейс для удаленного мониторинга и управления.

4.2.6. Характеристика системы обмена сообщениями

Система электронной почты - MS Exchange 2010.

Система обмена мгновенными сообщениями, видео звонков и собраний по сети MS Lync 2010.

4.2.7. Характеристика системы хранения данных

Системы хранения данных реализованы с использованием SAN на платформе HP EVA.

4.2.8. Характеристика виртуальной среды

Виртуальная среда построена на базе VMware Sphere 5.

На хостах используется гипервизоры ESXi 5/5.1.

4.2.9. Характеристика системы управления обращениями и инцидентами

В НИАЭП ОИТ применяется система OTRS для учета заявок пользователей. Среднее количество обращений в день ~ 40. Специалисты разделены на две линии поддержки: 1-я линия – горячая линия ОИТ, 2-я линия – Администраторы ИС. Автоматизация каких-либо процессов отсутствует.

4.2.10. Характеристика файловых ресурсов

В ИТ-инфраструктуре НИАЭП используется DFS для хранения данных структурных подразделений и пользователей. Для хранения информации используются как аппаратные платформы, так и виртуальные сервера. Сервера управляются ОС Windows Server 2000/2003/2008/2008R2

4.2.11. Характеристика системы печати и сканирования

Используются печатающие устройства различных вендоров. Сетевые печатающие устройства, которые могут управляться через web-интерфейс. Принт-сервер не используется. Настроена функция оповещения о проблемах на печатающих устройствах. Работает совместно с системой учета заявок.

4.2.12. Характеристика системы обеспечения безопасности информации

В сети заказчика установлена корпоративная версия Kaspersky Antivirus 6/8. Управление системой антивирусной защиты осуществляется Kaspersky Security Center 9/10.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

5.1. Требования к системе в целом

Система в целом должна соответствовать следующим требованиям:

- масштабируемость – способность к выполнению задачи при увеличении количества источников информации путем увеличения количества комплексов, а также наращиванием возможностей существующих подсистем и модулей;
- безопасность и надежность – система должна обеспечивать необходимый уровень доступности и надежности, безопасность ее функционирования, надежную защиту информации и приложений от ошибок, несанкционированного доступа, преднамеренного разрушения и потери информации, контроль авторства информации и ее изменений, восстановление информации при авариях и катастрофах;
- унификация – использование типовых проектных и конструктивных решений, обеспечение возможности многократного использования проектных решений обеспечивающих простоту наращивания и взаимодействия, а также взаимозаменяемость на уровнях блоков, устройств, модулей и программно-алгоритмического обеспечения;
- система должна предусматривать возможность внедрения новых информационных систем, обеспечивать поддержку новых организационных подразделений, пользователей, данных и устройств;
- компоненты информационной системы должны предусматривать модернизацию путем обновления версий применяемого программного обеспечения в случае, если такая модернизация предусматривается его разработчиком;

5.2. Перечень компонентов системы и требования к ним

5.2.1. Требования к подсистеме мониторинга инфраструктуры

При проектировании и создании подсистемы мониторинга инфраструктуры (далее ПСМИ) должны быть реализованы следующие функциональные возможности:

- мониторинг систем и сервисов Microsoft;
- мониторинг аппаратного обеспечения серверов, СХД и ленточных библиотек;
- мониторинг сервисов и бизнес-критичных приложений;

- мониторинг сетевых устройств;
- мониторинг систем Red Hat Enterprise Linux 5/6, Ubuntu Linux Server 10.04/12.04
- мониторинг ИБП;
- мониторинг платформы виртуализации на основе VMWare
- выполнение скриптов по исправлению типично возникающих проблем;
- отправка настроенных уведомлений по почте в систему Service Desk;
- предоставление отчетности по событиям и параметрам мониторинга.

5.2.2. Требования к подсистеме управления рабочими станциями

Подсистема управления рабочими станциями (далее ПУРС) должна обеспечивать:

Автоматизация функций конфигурационного управления должна обеспечивать:

- регулярное проведение инвентаризации и получение отчетов в разрезах:
 - технических характеристик оборудования;
 - подразделения, к которому относится оборудование;
 - вид актива (ПК, сервер, коммутатор);
- регулярное проведение инвентаризации программного обеспечения и получение отчетов в виде бухгалтерских отчетных форм в разрезах:
 - подразделения, которые пользуется ПО;
 - вендора ПО;
 - территориального распределения на основе адресации сети.
- управление программным обеспечением, включая:
 - развертывание операционных систем Windows 7/8 со стандартным набором ПО;
 - развертывание программного обеспечения;
 - развертывание обновлений программного обеспечения;
 - мониторинг использования программного обеспечения;
 - формирование отчетов по выполняемым функциям;
- контроль соответствия требуемым конфигурациям и формирование отчетов;
- дистанционное управление рабочими столами;
- интеграция с технологией Intel vPro и прочими технологиями управления по резервным каналам;

- автоматическое обнаружение новых устройств входящих в целевые домены Active Directory заказчика с периодическим формированием отчетности и информированием всех заинтересованных лиц;
- предоставление дополнительных возможностей облегчающих миграцию пользователей с одной ОС на другую;
- предоставление отчетов о конфигурации рабочих станций и серверов.
- предоставление аналитики по фактически используемым активам;
- база конфигурационных единиц.
- Компоненты системы должны поддерживать внесение данных о лицензиях на основе правоустанавливающих документов с информацией о:
 - начале и окончании срока действия вне зависимости от срока действия документа;
 - наименовании лицензируемого ПО с выбором из текущей библиотеки;
 - количестве лицензируемого наименования ПО;
 - типе лицензии;
 - отделении компании обладающей правом на использование ПО;
 - стоимости;
 - валюте стоимости лицензии;
 - номенклатурной единице в формирующем лицензию документе по данной позиции;
 - возможность использования upgrade/downgrade по лицензиям;
 - возможность хранения электронных копий документов.

5.2.3. Требования к подсистеме автоматизации и обработки заявок пользователей

Подсистема автоматизации и обработки заявок пользователей (далее ПАОЗП) должна обеспечивать:

- Первичную регистрацию запросов (формы запросов в Приложении 1): инцидентов, запросов на обслуживание и запросов на изменение;
- Возможность централизованного оповещения пользователей посредством публикации объявлений;
- Информирование пользователя о статусе исполнения запросов;
- Поиск пользователя в базе знаний в целях нахождения рекомендаций/решений по возникшей проблеме;

- Возможность просмотра и добавления комментариев исполнителем в созданные инициатором запросы;
- Возможность вложения дополнительных файлов в созданные инициатором запросы;
- Автоматизированные рабочие процессы обработки запросов;
- Контроль времени выполнения заявок на соответствие уровню обслуживания. Периодическое формирование отчетности по выполнению стандарта качества предоставления ИТ-услуг;
- Связь конфигурационных единиц с запросами;
- Получение отчетов по обработанным запросам пользователей ответственными лицами;

5.3. Требования к степени централизации

Система должна иметь необходимый уровень централизации для обеспечения работы пользователей и специалистов технической поддержки в ЦО и филиалах и представительствах НИАЭП. Вся серверная часть должна располагаться в ЦО. Система должна обеспечивать функционирование клиентской части системы, установленной на ПК технических специалистов в ЦО, филиалах и представительствах. Портал самообслуживания должен быть доступен во всей корпоративной сети НИАЭП.

5.4. Требования к совместимости

5.4.1. Требования к совместимости платформ

Система должна быть совместима и внедрена с использованием следующих платформ:

- виртуальная среда VMware Sphere 5.1;
- ОС Windows 2008 R2 или выше;
- СУБД MS SQL Server 2008 R2 или выше;
- портал самообслуживания на MS SharePoint 2010 или выше;
- аппаратная платформа HP BL/DL G1/G6/G7/G8.

5.4.2. Требования к совместимости со смежными системами

Компоненты внедряемой АС должны быть полностью интегрированы между собой.

АС должна быть интегрирована в части рассылки электронных сообщений с почтовой системой Microsoft Exchange 2010.

Система должна быть совместима в части управления безопасностью инфраструктуры с:

- системой антивирусной защиты Kaspersky Antivirus.
- средства защиты информации SecretNet;
- средства контроля защищённости информации MaxPatrol;
- средства защиты от утечек информации Websense Data Security;
- межсетевое экрана Palo Alto.

Система должна быть совместима в части создания и восстановления информации с системой резервного копирования «CA ArcServ 16»

5.5. Требование к режимам функционирования системы

Система должна работать 24 часа 7 дней в неделю.

Должны быть предусмотрены следующие режимы функционирования:

штатный режим производственной эксплуатации – режим предоставления сервисов в соответствии с приведенными в Техническом задании требованиями;

режим технического обслуживания, архивации и модернизации системы – режим производства работ по модернизации, техническому обслуживанию, резервному копированию данных;

режим аварийного обслуживания – режим производства работ по устранению неполадок функционирования компонентов ИТ-инфраструктуры.

Система должна иметь встроенные инструменты диагностирования, которые должны обеспечивать возможность определения корректности функционирования Системы и определения возможных сбоев в ее работе.

Технические требования к функциям диагностирования, а также полный перечень параметров Системы, подлежащих мониторингу, и инструкции по мониторингу должны быть определены на стадии обследования объекта автоматизации, согласованы с Заказчиком в рамках отчета по обследованию с последующим отражением решений в Техническом проекте.

5.6. Требование к надежности

При внедрении Системы должны быть учтены следующие возможные причины простоя, и предусмотрены схемы и механизмы резервирования ее основных функциональных компонентов как программного, так и аппаратного обеспечения:

Плановые отключения Системы. Позволяют выполнять профилактические мероприятия, проводить наращивание аппаратного обеспечения, выполнять установку пакетов обновлений на программное обеспечение;

Отказы программных средств Системы. Возможность и последствия возникновения данных нарушений должны быть проанализированы для всех функциональных модулей Системы.

Отказы в работе системы не должны влиять на работоспособность эксплуатирующихся информационных систем ОАО «НИАЭП» и рабочих мест пользователей.

5.7. Требования к защите информации от несанкционированного доступа

Система создается в корпоративной информационной сети, аттестуемой по классу защищенности «1Г» в связи с чем, при разработке технического проекта исполнитель должен учесть требования по защите информации в АС, соответствующие:

- не менее 5 классу показателей защищенности средств вычислительной техники от несанкционированного доступа;
- 4-му уровню контроля отсутствия не декларированных возможностей;
- классу защиты от несанкционированного доступа «1Г»;
- 3-му уровню защищенности персональных данных;
- Отраслевому стандарту обеспечения информационной безопасности ГК «Росатом».

5.8. Требования к формам запросов

В системе должны быть реализованы для подачи через портал самообслуживания следующие формы запросов:

Название	Необходимые поля	Согласующие
Заявка на предоставление доступа к сети Интернет	Имя Пользователя (Учетная запись Active directory) Тип подключения к сети интернет – «чекбокс» Тип почтового ящика – «чекбокс» Примечания – текст Инвентарный номер ПК - текст	Непосредственный руководитель. Начальник отдела(управления) Директор
Заявка на создание нового рабочего места	Фамилия - текст Имя - текст Отчество - текст Табельный номер - текст	Непосредственный руководитель пользователя.

	Должность – текст Код/наименование подразделения – список Размещение – древовидный список Контактный телефон – текст Примечания – текст Комплектация раб. места – список Программное обеспечение – список, с множественным выбором.	
Заявка на дооснащение рабочего места	Имя Пользователя (Учетная запись Active directory) Размещение – древовидный список Контактный телефон – текст Примечания – текст Комплектация раб. места – список Программное обеспечение – список, с множественным выбором.	Непосредственный руководитель пользователя.
Заявка на перенос виртуальной машины	Имя Пользователя (Учетная запись Active directory) Название ИС или проекта - Список Примечания – текст Название ВМ – текст Объем файлов – текст Формат ВМ- текст	Непосредственный руководитель пользователя. Главный специалист ОИТ
Заявка на резервное копирование виртуальных машин	Имя Пользователя (Учетная запись Active directory) Название ИС или проекта - Список Примечания – текст Название ВМ – текст Объем файлов – текст Периодичность копирования - список	Непосредственный руководитель пользователя. Главный специалист ОИТ
Заявка на Создание сервера	Имя Пользователя (Учетная запись Active directory) Имя ПК – текст Название ИС или проекта – Список Версия ОС – список Язык – Список Срок – эксплуатации – список	Непосредственный руководитель пользователя. Главный специалист ОИТ

	<p>Размещение – древовидный список</p> <p>Контактный телефон – текст</p> <p>Примечания – текст</p> <p>Комплектация раб. места – список</p> <p>Программное обеспечение – список, с множественным выбором.</p>	
Заявка на создание файлового ресурса	<p>Имя Пользователя (Учетная запись Active directory)</p> <p>Владелец ресурса – список (учетные записи АД)</p> <p>Имя папки – текст</p> <p>Название ИС или проекта - Список</p> <p>Примечания – текст</p> <p>Максимальный объем файлов – список</p>	<p>Непосредственный руководитель пользователя.</p> <p>Главный специалист ОИТ</p>
Заявка на Удаление сервера	<p>Имя Пользователя (Учетная запись Active directory)</p> <p>Имя ПК – текст</p> <p>Название ИС или проекта – Список</p>	<p>Непосредственный руководитель пользователя.</p> <p>Главный специалист ОИТ</p>
Инцидент	<p>Имя Пользователя (Учетная запись Active directory)</p> <p>Категория – список</p> <p>Альтернативный способ связи – текст</p> <p>Месторасположение - список</p>	<p>Не требуется</p>
Предоставление доступа к 1С	<p>Имя Пользователя (Учетная запись Active directory)</p> <p>Альтернативный способ связи – текст</p> <p>Наименование подсистемы в 1с- Список</p> <p>Месторасположение - список</p> <p>Функциональные обязанности работника – Текст</p> <p>Необходимые полномочия – список</p> <p>Примечания - текст</p>	<p>Непосредственный руководитель пользователя.</p> <p>Отдела по защите коммерческой тайны и информации</p> <p>Владелец ресурса</p> <p>Информационные объекты кадрового учета</p> <p>Заместитель председателя</p>

В рамках обследования и разработки документации могут быть выявлены дополнительные типы заявок необходимые для разработки. Общее количество форм заявок не превышает 10 типов.

Примеры форм запросов приведены в приложении 1.

5.9. Требования к отчетности

Система должна предоставлять формы для инвентаризации, с возможностью автоматического и ручного заполнения, следующей информацией:

ПК и серверов:

- Имя в сети, IP- адрес
- Тип процессора, Материнская плата, количество ОЗУ, Видеоплата, Винчестер, HDD, Дополнительные устройства
- Установленное программное обеспечение
- Установленные обновления ОС

Программного обеспечения:

- Название ПО
- Состояние актива
- Издатель
- Версия
- Код продукта

Принтеров:

- Имя принтера
- Модель
- Имя принт-сервера
- Имя драйвера и версия драйвера
- Расположение

Система должна формировать следующие отчеты по части ПК и серверов
Количество ПК и Серверов с фильтрами по ОС, Типу ПК.

Количество ПК использующих определенные лицензии Microsoft

Список ПК с установленным ПО

В рамках обследования и разработки документации могут быть выявлены дополнительные типы отчетов необходимые для разработки. Общее количество форм отчетов не превышает 20 типов.

Примеры форм отчетов приведены в приложении 2.

5.10. Требования к лингвистическому обеспечению системы

Интерфейс клиентской части портала системы и портала самообслуживания должен быть на русском языке. Допускается использование MUI.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И ОБЪЁМУ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Проект реализуется в несколько этапов:

1. Проведение обследования ИТ-инфраструктуры, ИТ-сервисов и формирование требований к АС;
2. Разработка технического проекта;
3. Настройка и ввод в опытно-промышленную эксплуатацию подсистемы мониторинга ИТ-инфраструктуры. Разработка рабочей документации;
4. Настройка и ввод в опытно-промышленную эксплуатацию подсистемы управления рабочими станциями. Разработка рабочей документации;
5. Настройка и ввод в опытно-промышленную эксплуатацию подсистемы автоматизации и обработки заявок пользователей. Разработка рабочей документации.

Все услуги по указанным этапам, включая приемо-сдаточные испытания, выполняются Исполнителем в головном офисе НИАЭП.

Все выявленные в течение года ошибки в работе системы устраняются Исполнителем за счет собственных средств, в рамках гарантийных обязательств.

6.1.1. Проведение обследования ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов, формирование детальных требований к АС

На данном этапе должно быть проведено обследование:

1. ИТ-инфраструктуры головного офиса;
2. ИТ-услуг, предоставляемых специалистами ОИТ;
3. АС, эксплуатируемых в НИАЭП, в том числе инженерных.

В рамках обследования должно быть выполнено:

- формирование моделей управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-услугами;
- формирование требований к параметрам мониторинга;
- созданы реестры объектов ИТ-инфраструктуры;
- определены зоны ответственности в разрезе сотрудник (с учетом замещений) – объект;

- определение состава предоставляемых ИТ-услуг;
- анализ существующей нормативной и распорядительной документации, регламентирующей работу ОИТ;
- анализ организационной структуры подразделений, ответственных за обслуживание ИТ-инфраструктуры;
- обследование сетевой и серверной ИТ-инфраструктуры;
- обследование состава установленного ПО на ПК пользователей;
- выявление возможностей интеграции с существующими АС, в том числе инженерными АС;
- сбор и анализ имеющихся форм заявок и отчетных документов.

По окончании данного этапа готовится Отчет об обследовании, разработанный Исполнителем и согласованный Заказчиком. Отчет о проведенном обследовании должен содержать все необходимые выводы, требования, формы и шаблоны документов, рекомендации необходимые и достаточные для разработки Технического проекта.

6.1.2. Технический проект

Должен быть разработан и утвержден технический проект на систему управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-услугами НИАЭП на основе проведенного обследования, существующих отраслевых стандартов, документов и требований Заказчика.

В рамках разработки технического проекта на систему управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-услугами должны быть сформированы проектные решения системы управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-услугами, которые позволят достичь целей проекта и решить поставленные задачи.

В рамках данного этапа должны быть созданы архитектурные решения по подсистемам АС, рассчитаны требования к оборудованию и размещению на площадках, описаны решения и настройки систем.

6.1.3. Настройка подсистемы мониторинга и ИТ-инфраструктуры. Ввод подсистемы в опытно-промышленную эксплуатацию

На данном этапе должно быть выполнено:

- Настройка подсистемы на инфраструктуре Исполнителя, тестирование функционала, в соответствии с проектными решениями;
- Подготовка ИТ-инфраструктура Заказчика к развертыванию компонентов подсистемы;

- Разработан регламент работы с ПСМИ;
- Разработана инструкция администратора ПСМИ;
- Разработана программа и методика испытаний ПСМИ;
- Развертывание компонентов ПСМИ;
- Проведены пусконаладочные работы (наладка компонентов, загрузка информации в БД и проверка СУБД, внесение информации БД, проверка консолей управления и веб-интерфейсов);
- Выбраны пилотные объекты для мониторинга;
- Проведены предварительные испытания (испытание системы на работоспособность и соответствие техническому заданию в соответствии с программой и методикой предварительных испытаний, устранение неисправностей и внесение изменений в документацию на систему, в т.ч. эксплуатационную в соответствии с протоколом испытаний);
- Добавление остальных объектов в мониторинг ИТ-инфраструктуры;
- Проведены приемо-сдаточные испытания системы на соответствие техническому заданию согласно программе и методике приемочных испытаний;
- Согласована рабочая документация, разработанная в рамках этапа;
- Проведен анализ результатов испытаний системы и устранение недостатков, выявленных при испытаниях. Подготовлен протокол приемо-сдаточных испытаний;
- Подписан акт оказанных услуг.

6.1.4. Настройка подсистемы управления рабочими станциями. Ввод подсистемы в опытно-промышленную эксплуатацию

На данном этапе должны быть выполнены:

- Настройка подсистемы на инфраструктуре Исполнителя, протестирован функционал, в соответствии с проектными решениями;
- Подготовлена ИТ-инфраструктура Заказчика к развертыванию компонентов системы;
- Разработан регламент работы с ПУРС;
- Разработана инструкция администратора ПУРС;
- Разработана программа и методика испытаний ПУРС;
- Развертывание компонентов ПУРС;

- Проведены пусконаладочные работы (наладка компонентов, загрузка информации в БД и проверка СУБД, внесение информации БД, проверка консолей управления и веб-интерфейсов);
- Выбраны пилотные объекты для управления;
- Проведены предварительные испытания (испытание системы на работоспособность и соответствие техническому заданию в соответствии с программой и методикой предварительных испытаний, устранение неисправностей и внесение изменений в документацию на систему, в т.ч. эксплуатационную в соответствии с протоколом испытаний);
- Добавление остальных объектов в управление ИТ-инфраструктуры;
- Проведено испытание на соответствие техническому заданию согласно программе и методике приемочных испытаний;
- Согласована рабочая документация, разработанная в рамках этапа;
- Проведен анализ результатов испытаний системы и устранение недостатков, выявленных при испытаниях. Подготовлен протокол приемо-сдаточных испытаний;
- Оформлен акт о приемке подсистемы в промышленную эксплуатацию.

6.1.5. Настройка подсистемы автоматизации и обработки заявок пользователей. Ввод подсистемы в опытно-промышленную эксплуатацию

На данном этапе должны быть выполнены:

- Настройка подсистемы на инфраструктуре исполнителя, протестирован функционал, в соответствии с проектными решениями;
- Подготовлена ИТ-инфраструктура Заказчика к развертыванию компонентов системы;
- Разработан регламент работы с ПАОЗП;
- Разработана инструкция администратора ПАОЗП;
- Разработана программа и методика испытаний ПАОЗП;
- Инструкции участников процесса:
 - Руководителя службы управления предоставлением ИТ-Услуг;
 - Руководителя службы технической поддержки;
 - Менеджера процесса управления каталогом услуг;
 - Менеджера процесса управления инцидентами;
 - Менеджера процесса управления запросами на обслуживание;
 - Менеджера базы знаний;

- Специалиста первой линии поддержки;
- Специалиста второй и третьей линии поддержки.
- Разработан каталог услуг;
- Разработан стандарт управления качеством предоставления ИТ-услуг;
- Развертывание компонентов ПАОЗП;
- Проведены пусконаладочные работы (наладка компонентов, загрузка информации в БД и проверка СУБД, внесение информации БД, проверка консолей управления и веб-интерфейсов);
- Выбраны пилотные объекты для управления;
- Проведены предварительные испытания (испытание системы на работоспособность и соответствие техническому заданию в соответствии с программой и методикой предварительных испытаний, устранение неисправностей и внесение изменений в документацию на систему, в т.ч. эксплуатационную в соответствии с протоколом испытаний);
- Добавление остальных объектов в управление ИТ-инфраструктуры;
- Проведено испытание на соответствие техническому заданию согласно программе и методике приемочных испытаний;
- Согласована рабочая документация, разработанная в рамках этапа;
- Проведен анализ результатов испытаний системы и устранение недостатков, выявленных при испытаниях. Подготовлен протокол приемо-сдаточных испытаний;
- Оформлен акт о приемке подсистемы в промышленную эксплуатацию.

7. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ РЕШЕНИЯ

Управляемость и гибкость решения обеспечивается благодаря документированию результатов на наиболее важных этапах разработки и внедрения. В рамках проекта будет разработан, согласован и передан Заказчику следующий набор документов:

Этап проекта	Название документа	Цель создания
Проведение обследования ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов и формирование требований к АС	Отчет об обследовании	Сбор и анализ данных о существующем положении в инфраструктуре и услугах Заказчика, уточнение требований. Выработка требований, рекомендаций к АС.
Технический проект	Пояснительная записка: Система обработки запросов на базе System Center Service Manager 2012 R2 для НИАЭП	Разработка и описание архитектурных решений по подсистемам АС, рассчитаны требования к оборудованию и размещению на площадках, описаны решения и настройки систем.
	Пояснительная записка: Система мониторинга инфраструктуры на базе System Center Operation Manager 2012 R2 для НИАЭП	
	Пояснительная записка: Система управления рабочими станциями на базе System Center Configuration Manager 2012 R2 для НИАЭП	
Настройка и ввод в опытно-промышленную эксплуатацию подсистемы мониторинга и инфраструктуры;	<p>Регламент работы с подсистемой мониторинга и инфраструктуры на базе SCOM 2012 R2;</p> <p>Инструкция администратора подсистемы;</p> <p>Инструкция пользователя подсистемы;</p> <p>Программа и методика испытаний;</p> <p>Протокол сдачи в опытную эксплуатацию;</p> <p>Акт о приемке подсистемы в промышленную эксплуатацию</p>	<p>Описать функции и принцип работы с подсистемой;</p> <p>Описать принцип проведения испытаний и полученных результатов, для приема подсистемы в эксплуатацию.</p> <p>Зафиксировать результаты сдачи подсистемы в эксплуатацию.</p>
Настройка и ввод в опытно-промышленную	Регламент работы с подсистемой управления рабочими станциями на базе	Описать функции и принцип работы с

эксплуатацию подсистемы управления рабочими станциями;	SCSM 2012 R2; Инструкция администратора подсистемы; Инструкция пользователя подсистемы; Программа и методика испытаний; Протокол сдачи в опытную эксплуатацию; Акт о приемке подсистемы в промышленную эксплуатацию	подсистемой; Описать принцип проведения испытаний, для приема подсистемы в эксплуатацию; Зафиксировать результаты сдачи подсистемы в эксплуатацию.
Настройка и ввод в опытную промышленную эксплуатацию подсистемы автоматизации и обработки заявок пользователей;	<p>Регламент работы с подсистемой обработки запросов на базе SCSM 2012 R2 и SCOR 2012 R2 для НИАЭП:</p> <p>управление инцидентами, запросами на обслуживание, каталогом услуг, стандарт качества предоставления ИТ-услуг;</p> <p>Инструкция администратора подсистемы; Инструкция пользователя подсистемы;</p> <p>Рольевые инструкции участников процесса обработки запросов</p> <p>Программа и методика испытаний; Протокол сдачи в опытную эксплуатацию; Акт о приемке системы в промышленную эксплуатацию</p>	<p>Описать функции и принцип работы с подсистемой;</p> <p>Описать процессы, используемые в Системе, обозначить методику использования Системы для выполнения ее задач.</p> <p>Описать деятельность сотрудников, участвующих в обработке запросов. Описать принцип проведения испытаний, для приема подсистемы в эксплуатацию;</p> <p>Зафиксировать результаты сдачи подсистемы в эксплуатацию.</p>
	Инструкция пользователя Системы обработки запросов НИАЭП	Дать пользователю пояснения по возможностям и правилам использования Системы SCSM 2012

Отчетные документы должны быть оформлены с учетом требований следующих нормативно-методических документов:

ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов;

ГОСТ 2.601-95. Единая система конструкторской документации. Эксплуатационные документы;

ГОСТ 34.602-89 «Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы»;

Руководящий документ 50-34.698-90. Методические указания. Информационная технология. Комплекс стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов

8. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЁМКИ СИСТЕМЫ

Датой начала 1-го Этапа является дата подписания Договора между Заказчиком и Исполнителем.

Проекты отчётных документов по каждому этапу предъявляются Заказчику за 7 рабочих дней до срока завершения этапа для согласования и утверждения. Этап закрывается согласно подписанному акту оказанных услуг.

Датой завершения оказания услуг на каждом этапе является дата подписания Заказчиком акта оказанных услуг.

Все работы по приемке проводятся только специалистами ОИТ ЦА в соответствии с календарным планом:

Этап 1. Внедрение системы мониторинга инфраструктуры – не более 46 дней;

Этап 2. Внедрение системы управления рабочими станциями – не более 30 дней;

Этап 3. Внедрение системы поддержки пользователей – не более 111 дней.

Этап 3 выполняется параллельно Этапам 1 и 2, которые идут последовательно.

8.1.1. Оформление и предъявление результатов оказанных услуг

Отчетные документы должны быть предъявлены на утверждение Заказчику в бумажном виде в количестве 2 (двух) экземпляров из расчета по одному экземпляру для Заказчика и Исполнителя. К отчетным документам прилагается их электронная версия, выполненная в текстовом редакторе MS Office версии 2007/2010, на CD/DVD-диске в количестве 1 (одного) экземпляра для Заказчика (для ускорения работ возможно направление электронной версии документа на электронный адрес руководителя проекта Заказчика).

Датой завершения оказания услуг на каждом этапе является дата подписания Заказчиком акта оказанных услуг, приложением к которому являются утверждённые отчётные документы.

8.1.2. Гарантийные обязательства

Исполнитель осуществляет техническую поддержку внедренного функционала до 31.12.2015, и предоставляет Заказчику доступ к своей службе технической поддержки, функционирующей в режиме 24/7 с бесплатным федеральным номером для решения вопросов связанных с работоспособностью внедряемой системы, в случае возникновения нештатных ситуаций.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

УТВЕРЖДАЮ: _____
 Вице-президент по управлению персоналом
 _____ Н.П. Шешокин
 « ____ » _____ 2014 г.

Заявка на предоставление доступа сотруднику к ресурсам глобальной сети Интернет

Ф.И.О. сотрудника	<input type="checkbox"/>
Табельный номер сотрудника	<input type="checkbox"/>
Подразделение	<input type="checkbox"/>
Должность	<input type="checkbox"/>
№ комнаты, телефон	<input type="checkbox"/>
Инвентарный номер ПЭВМ	<input type="checkbox"/>
Подключение к сети Интернет:	
1. Индивидуальное подключение посредством терминального доступа	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Внешняя электронная почта:	
1. Прием и отправка сообщений за пределы организации	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Удаленный доступ к почтовому ящику (нужное отметить):	
1. ActiveSync (синхронизация с мобильными устройствами)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. OWA (доступ к почте через интернет-браузер)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

С Регламентами работы специалистов ОАО «НИАЭП» с ресурсами глобальной сети Интернет и корпоративной почтовой системой ознакомлен:

Ф.И.О. сотрудника	Подпись	Дата
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Начальник отдела (управления)
 _____ фамилия, _____ подпись, _____ дата

 Старший вице-президент (Директор)
 _____ фамилия, _____ подпись, _____ дата



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
НИЖЕГОРОДСКАЯ ИНЖИНИРИНГОВАЯ КОМПАНИЯ
«АТОМЭНЕРГОПРОЕКТ»

Оснащение рабочего места пользователя

Контактная информация инициатора заявки			
ФИО			
Должность			
Контактный телефон			
Контактная информация пользователя			
ФИО			
Табельный номер			
Должность			
Код, наименование подразделения			
Размещение (Адрес, номер кабинета/комнаты)			
Контактный телефон			
Обоснование необходимости установки рабочего места пользователя			
Комплектация рабочего места (выделить необходимое)			
<input type="checkbox"/> → Офисный компьютер + Монитор 22"	<input type="checkbox"/> → Планшетный ПК		
<input type="checkbox"/> → Графический компьютер + Монитор 24"	<input type="checkbox"/> → Дополнительный монитор 24"		
<input type="checkbox"/> → Графическая станция + Монитор 24"	<input type="checkbox"/> → Указать другое		
Предустановленное программное обеспечение			
<input checked="" type="checkbox"/> → Microsoft Word \ Excel \ PowerPoint \ Outlook	<input checked="" type="checkbox"/> → Электронный архив (ТДМС)		
<input checked="" type="checkbox"/> → WinRAR	<input checked="" type="checkbox"/> → Офисный документооборот (ТДМС)		
<input checked="" type="checkbox"/> → Adobe Reader	<input checked="" type="checkbox"/> → Abby FineReader		
<input checked="" type="checkbox"/> → Антивирус Касперского	<input checked="" type="checkbox"/> → R-Admin		
Программное обеспечение (выделить необходимое)			
<input type="checkbox"/> → Microsoft Access	<input type="checkbox"/> → DWG TrueView 2013		
<input type="checkbox"/> → Microsoft Visio	<input type="checkbox"/> → Атоммета		
<input type="checkbox"/> → Microsoft Project	<input type="checkbox"/> → _____		
<input type="checkbox"/> → AutoCAD	<input type="checkbox"/> → _____		
Согласование заявки:			
Руководитель подразделения пользователя			
ФИО	Должность	Дата	Подпись
Исполнитель			
ФИО	Должность	Дата	Подпись

А	В	С
Приложение к служебной записке	Заявка на перенос виртуальной машины в архив	
vmarc_____19000100		
Дата:		
		Пояснения
Код подразделения:		согласно штатной структуре НИАЭП
Структурное подразделение - владелец ИС:		Название структурного подразделения согласно штатной структуре НИАЭП
Сокр. название подразделения:		
Название ИС или проекта:		сведения об ИС, к которой относится архивируемая VM
Сокращенное название ИС:		
Статус ИС:		
Владелец ИС:		ФИО (полностью) начальника подразделения
Ответственный сотрудник:		ФИО (полностью). Для решения рабочих вопросов по хранению VM
Описание, назначение VM		Краткое описание назначения, функционала, параметров VM
Название VM		Имя VM, каталога или файла образа
Суммарный объем файлов VM		ГБ
Формат VM		
Примечания:		
VM - виртуальная машина		
- ВСЕ поля обязательны к заполнению		
- На каждую архивируемую VM оформляется отдельная заявка		
- Заявки на перенос в архив рассматриваются только для VM, размещенных в ЦА.		
- Актуализация заявки производится два раза в год.		

Приложение к служебной записке		Заявка на открытие доступа между сетями			
netopen-__19000100_19000100_19000100					
Дата:					
		Пояснения			
Код подразделения:		согласно штатной структуре НИАЭП			
Название подразделения:		согласно штатной структуре НИАЭП			
Сокр. название подразделения:					
Название информационной системы (ИС):		согласно реестра информационных систем			
Сокр. название ИС:					
Статус ИС		Текущий статус ИС			
Владелец ИС:		ФИО (полностью) начальника подразделения			
Ответственный сотрудник:		ФИО (полностью). Для решения рабочих вопросов по предоставлению доступа			
Обоснование изменения доступа:		аргументированное обоснование необходимости изменения доступа			
Когда открыть доступ:					
Когда закрыть доступ:		не более 180 дней с момента открытия доступа			
Доступ открыть:					
Доступ закрывается по истечении указанного в заявке срока с предварительным уведомлением ответственного					
Источник (Откуда)		Приемник (Куда)		Протокол, номер порта или диапазон портов приемника	Пояснение
Филиал, организация	IP адрес сети, сервера, рабочей станции	Филиал, организация	IP адрес сети, сервера Доступ к рабочим станциям не предоставляется	Пример: TCP 3389, UDP 53, TCP 8085-8090	Описание назначения указанных портов

Приложение к служебной записке	Заявка на создание включение виртуальных машин в план резервного копирования	
vmbckp____19000100		
Дата:		Пояснения
Код подразделения:		согласно штатной структуре НИАЭП
Структурное подразделение - владелец ИС:		Название структурного подразделения согласно штатной структуре НИАЭП
Сокр. название подразделения:		
Название ИС или проекта:		сведения об ИС, к которой относится архивируемая ВМ
Сокращенное название ИС:		
Статус ИС:		
Владелец ИС:		ФИО (полностью) начальника подразделения
Ответственный сотрудник:		ФИО (полностью). Для решения рабочих вопросов по хранению ВМ
Периодичность копирования		для ВМ с разной периодичностью резервирования требуются отдельные заявки
Количество копий для хранения		
Срок хранения копии до:		только для разовых копий
Список ВМ для резервирования		
Имя ВМ	Область резервирования	Суммарный объем дисков, ГБ (ВМ размером более 250ГБ резервируются только при наличии технической возможности)
	Итого:	0
Примечания: ИС - информационная система ВМ - виртуальная машина Заявки на резервирование рассматриваются только для ВМ размещенных в ИА		

Заявка на подготовку сервера № 19000100

Информация о заявителе	Структурное подразделение*:	
	Код подразделения*:	
	ФИО(полностью) спец-та, ответственного за эксп-цию сервера*:	
	Должность*:	
	Табельный номер*:	
	Контактный рабочий телефон*:	
	Дополнительная информация:	
Информация о сервере	Имя сервера в сети*:	
	Проект/Информационная система*:	
	Краткое описание /функционал*:	
Технические подробности	Тип сервера*:	виртуальный
	Количество процессоров:	1
	Размер оперативной памяти (Гб):	2
	Версия операционной системы*:	Windows Server 2008 R2 Standard
	Язык операционной системы*:	En
	Локальные диски (Буква/размер Гб):	C: 40 E: 0 G 0 I 0 D: 0 F: 0 H 0 J 0
Дополнительная техническая информация	Права локального администратора:	нет
	Наличие антивируса:	да
	Дополнительное ПО для установки:	
	Другое:	
Обслуживание	Время, для проведения регламентных работ*:	каждую неделю с 20-00 пт до 7-00 сб
	Установка системных обновлений*:	вручную, ответственным специалистом
	Резервное копирование:	-
	Мониторинг:	-
Размещение	Территориальное расположение*:	Центральный аппарат
	Домен:	niaerpnn.ru
	Тип сети:	серверный сегмент сети
Документы	Договор поставок оборудования:	
	Номер лицензии ОС:	
Даты	Срок эксплуатации сервера(мес)*:	3
	Дата заявки*:	
Подписи	Главный специалист ОИТ**:	
	Выполнил заявку**:	
Разное	Дата выполнения заявки**:	

Заявка на удаление сервера № DELETE_20130716

Информация о заявителе	Структурное подразделение*:	
	Код подразделения*:	
	ФИО(полностью) спец-та, ответственного за эксп-цию сервера*:	
	Должность*:	
	Табельный номер*:	
	Контактный рабочий телефон*: Дополнительная информация:	
Информация о сервере	Имя сервера в сети*:	
	Проект/Информационная система*:	
Размещение	Территориальное расположение*:	Центральный аппарат
	Домен:	niaerpp.ru
	Тип сети:	серверный сегмент сети
Даты	Дата заявки*:	16.07.2013
Подписи	Главный специалист ОИТ**:	
	Выполнил заявку**:	
Разное	Дата выполнения заявки**:	

Ф.И.О.	Должность	Внутренний телефон
Глумов Андрей Викторович	Инженер 1 категории	
Подразделение		
Отдел информационных технологий		
Группа поддержки пользователей отдела информационных технологий		

Заявка №

Наименование ИС Все ИС	Вид корректировки номенклатурного справочника <input checked="" type="radio"/> Добавление номенклатуры <input type="radio"/> Изменение номенклатуры <input type="radio"/> Удаление номенклатуры	Источник данных <input checked="" type="radio"/> Опросная форма <input type="radio"/> Имя файла <input type="button" value="Данные (0 шт.)"/>
Наименование справочника ---	Содержание заявки <div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>	
Комментарий администратора <div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>		Дата создания <input type="text"/> Дата изменения <input type="text"/> Дата изменения администратором <input type="text"/> Состояние заявки сформирована

[Отправить сообщение администратору НСИ](#)

Пожалуйста, внимательнее проверяйте значение поля «Наименование ИС». Повторные заявки с просьбами перенести позиции из неверно указанной базы будут выполняться в **последнюю очередь**

После заполнения заявки необходимо послать по Outlook на адрес nsi сообщение с указанием номера заявки. К сообщению прикрепить файл, в котором указана информация для ввода в справочник.

Заявка администратору «ИСУП-НИАЭП»

↑		
ФИО исполнителя (полностью) ☐	☐	☐
Табельный номер ☐	☐	☐
Отдел ☐	☐	☐
Должность ☐	☐	☐
Внутренний телефон ☐	☐	☐
↑		
I. -Снятие блокировки со спецификаций ☐	☐	☐
Инвентарный номер спецификации ☐	☐	☐
Объект ☐	☐	☐
Примечание ☐	☐	☐
↑		
II. Объединение ранее внесенных документов в комплекты ☐	☐	☐
Инвентарный номер спецификации ☐	☐	☐
Инвентарный номер сметы ☐	☐	☐
Объект ☐	☐	☐
Примечание ☐	☐	☐
↑		
III. Удаление привязанных к смете актов КС-2 (для перезагрузки сметы) ☐	☐	☐
Инвентарный номер сметы ☐	☐	☐
Объект ☐	☐	☐
Примечание ☐	☐	☐
↑		
+	↑	
IV. Перенос арматуры в другую спецификацию ☐	☐	☐
Номер спецификации, в которую нужно перенести арматуру ☐	☐	☐
Номер спецификации, из которой арматура переносится ☐	☐	☐
Объект ☐	☐	☐
Примечание ☐	☐	☐
↑		
Подпись исполнителя ☐	Подпись ☐	Расшифровка подписи ☐
	☐	☐
Подпись руководителя ☐	Подпись ☐	Расшифровка подписи ☐
	☐	☐
Дата ☐	☐	☐
↑		
Подпись специалиста ОИТ, выполнившего заявку ☐	Подпись ☐	Расшифровка подписи ☐
	☐	☐
Дата ☐	☐	☐
↑		

Скан-копии подписанных заявок направлять по Outlook на адрес: ☐
«Администратор БД ИСУП-НИАЭП» ☐

**Форма заявки на предоставление/ изменение/ блокирование доступа
работнику к информационной системе «1С:УСО8.2z»**

ОАО «НИАЭП»

Начальнику информационных
технологий ОАО «НИАЭП»

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

№

на № _____ от _____

Г _____ Г _____
О предоставлении доступа к _____
Уважаемая !

Прошу Вас предоставить технический доступ к информационной системе «1С:УСО8.2z» работнику согласно приводимым данным¹:

Тип заявки (предоставление доступа, изменение имеющихся прав доступа, блокирование доступа)	
ФИО пользователя (полностью)	
Табельный номер ²	
Учетная запись пользователя ³	
Организация (полное наименование) ⁴	
Структурное подразделение (полное наименование) ⁵	
Отдел (полное наименование)	
Должность (полное наименование)	

¹ В заявку не включается: Текст, приводимый в сносках и текст, приводимый серым шрифтом.

² По данным служб управления персоналом (для прикомандированных сотрудников указать «прикомандированный» и наименование организации, откуда прикомандирован сотрудник).

³ В случае, если имеется учетная запись для работы в корпоративной информационной сети ОАО «НИАЭП».

⁴ Наименование центрального аппарата ОАО «НИАЭП», его филиала, представительства или дочерней организации.

⁵ Наименование вышестоящего структурного подразделения или управления.

Месторасположение АРМ, с которого планируется осуществлять доступ (город, улица, дом, офис, комната)	
Контактные данные для связи с работником (номер телефона, e-mail)	
Наименование подсистемы «1С:УСО8.2z» (если известно)	
Функциональные обязанности работника (которые планируется выполнять с использованием 1С:УСО8.2z или от которых работник освобождается)	
Наименование отчетов и справочников (к которым необходимо предоставить/ изменить/ блокировать доступ)	
Необходимые полномочия (чтение, запись, редактирование и т.д.)	
Период доступа ⁶	
Согласование с владельцем ресурса (обрабатываемой информации)	
Информационные объекты бухгалтерского учета	<i>Должность</i>
	<i>Подпис</i> <i>Расшифровка</i>
Информационные объекты кадрового учета	<i>Должность</i>
	<i>Подпис</i> <i>Расшифровка</i>
Предоставление прав доступа для выполнения регистрации договоров	<i>Должность</i>
	<i>Подпис</i> <i>Расшифровка</i>
<i>Подтверждаю, что персональные данные работника приведены правильно</i>	<i>Должность</i> <i>работника</i>
	<i>Подпис</i> <i>Расшифровка</i>
<i>Для прикомандированных: дата и номер приказа о прикомандировании</i>	<i>Должность</i> <i>работника</i>
	<i>Подпис</i> <i>Расшифровка</i>
<i>Подтверждаю подпись работника службы по управлению персоналом(для заявок, направленных из филиалов, представительств и дочерних организаций)</i>	<i>Начальник</i> <i>ОКАуРП</i>
	<i>Подпис</i> <i>Расшифровка</i>
Согласование Отдела по защите коммерческой тайны и информации	<i>Должность</i>
	<i>Подпис</i> <i>Расшифровка</i>

⁶ Для прикомандированных работников по умолчанию не более 3 месяцев

С «*Регламентом организации доступа к информации, обрабатываемой в информационной системе «1С:УСО8.2z», «Инструкцией по работе в локальной вычислительной сети (ЛВС) НИАЭПа» и «Инструкцией пользователя по соблюдению режима информационной безопасности в ЛВС ОАО «НИАЭП» ознакомлен.*

Обязуюсь выполнять «Обязательство о неразглашении ставших известными сведений», приведенное в приложении к «Регламенту организации доступа...»

<i>Должность пользователя</i>		<i>Подпись</i>	<i>Расшифровка</i>
<i>Должность руководителя подразделения⁷</i>		<i>Подпись</i>	<i>Расшифровка</i>
Резолюция заместителя председателя ПДТК - главного инженера ОАО «НИАЭП»⁸			
	<i>Дата</i>	<i>Подпись</i>	<i>Расшифровка подписи</i>
Указание Начальника ОИТ			
	<i>Дата</i>	<i>Подпись</i>	<i>Расшифровка подписи</i>

Заявка принята на
исполнение

должность, подпись, дата, инициалы, фамилия

⁷ Для прикомандированных работников - Ответственный за внешнего работника или Руководитель подразделения, к которому прикомандирован работник.

⁸ Для первичного предоставления доступа к «1С:УСО8.2z».

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Инвентаризация аппаратных серверов

Имя	стойка/адрес	инвентарный номер	Модель/платформа	SN	PN	Инвентарный номер ОС
-----	--------------	-------------------	------------------	----	----	----------------------

Реестр ПЭВМ НИАЭП

№	Наименование (внутреннее имя)	Производитель	Модель (p/n)	Серийный номер	IP адреса	Состав (процессор, память, карты ввода вывода, кол-во дисков)	Владелец	Инвентарный номер	Дата покупки	Гарантия, тех.поддержка	Размещение	Ответственное лицо, тел.
											Город/офис/площадка/стойка/место	

Сводная таблица по использованию ОС.

ОС	Total	En			Ru			0			вирт	вирт		
		En	Ru	0	физ	физ	En	физ	Ru	физ		0	En	Ru
Windows 2000 Server														
Windows Server 2003 Enterprise														
Windows Server 2003 R2 Enterprise														
Windows Server 2003 R2 Standard														
Windows Server 2003 Standard														
Windows Server 2008 Enterprise														
Windows Server 2008 R2 Datacenter														
Windows Server 2008 R2 Enterprise														
Windows Server 2008 R2 Standard														
Windows Server 2008 Standard														

Общее число используемых лицензий

SKU	Номер Лицензии	Наименование продукта	Версия	Число лицензий
C11-00991	14287392	Microsoft® Windows® 2000 Server Russian	2000	
P71-07219	61159347	Microsoft® Windows® Server Datacenter 2012 Russian OPEN 1 License Level C 2 PROC	2012	
P71-07219	61308401	Microsoft® Windows® Server Datacenter 2012 Russian OPEN 1 License Level C 2 PROC	2012	
P72-01983	43171025	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2003 R2 Russian OPEN No Level	2003	
P72-01983	43171025	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2003 R2 Russian OPEN No Level	2003	
P72-03168	45715534	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 Sngl OPEN Level C	2008	
P72-03195	43663113	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 Sngl OPEN No Level	2008	
P72-03195	43894765	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 Sngl OPEN No Level	2008	
P72-03195	44625193	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 Sngl OPEN No Level	2008	
P72-03208	45020120	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 Russian OPEN No Level	2008	
P72-04214	48452025	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Russian OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04214	49726801	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Russian OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04214	48882304	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Russian OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04217	48882304	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Sngl OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04217	49245639	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Sngl OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04217	49726801	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Sngl OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04217	60215307	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Sngl OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04217	60332621	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Sngl OPEN 1 License Level C	2008	
P72-04219	47280857	Microsoft® Windows® Server Enterprise 2008 R2 Sngl OPEN 1 License No Level	2008	
P73-01983	40910569	Microsoft® Windows® Server Standard 2003 R2 Russian OPEN No Level	2003	
P73-01983	43014733	Microsoft® Windows® Server Standard 2003 R2 Russian OPEN No Level	2003	
P73-01983	43663113	Microsoft® Windows® Server Standard 2003 R2 Russian OPEN No Level	2003	
P73-04190	43894765	Microsoft® Windows® Server Standard 2008 Sngl OPEN No Level	2008	
P73-04977	49726801	Microsoft® Windows® Server Standard 2008 R2 Russian OPEN 1 License Level C	2008	
P73-04980	48882304	Microsoft® Windows® Server Standard 2008 R2 Sngl OPEN 1 License Level C	2008	
P73-04982	47617967	Microsoft® Windows® Server Standard 2008 R2 Sngl OPEN 1 License No Level	2008	

БКП- /	К.	Тел.	Ответственный	
<u>Тип процессора</u>	<u>Материн. плата</u>	<u>ОЗУ-</u> мб	<u>Видеоплата-</u> мб	<u>Монитор</u>
<u>Винчестер</u> HDD	<u>Дополнит. устр-ва</u> cd-rom dvd-rom cd-writer dvd-writer сканер	<u>Принтеры</u>	<u>Настройки ЛВС</u> Сетевой драйвер – Имя в сети – Профили – IP- адрес – Vlan –	<u>Примечание</u>

Установленное программное обеспечение

Наименование ОС, системного и прикладного М.О.	Дата установки	Исполнитель (Подпись, ФИО)	Дата снятия	Исполнитель (Подпись, ФИО)	Примечание
Microsoft Windows XP					
Microsoft Office 2003					
Пакет совместимости Office 2007					
Adobe Reader 9					
TDMS					
Антивирус Касперского 6					
DWG TrueView 2010					
AutoCAD 20__ \ CADService					
CutePDF					
Кодекс					
Гарант					
КонсультантПлюс					
1С Предприятие 8.1					

Лист

Установленное программное обеспечение					
Наименование ОС, системного и прикладного М.О.	Дата установки	Исполнитель (Подпись, ФИО)	Дата снятия	Исполнитель (Подпись, ФИО)	Примечание

Установленное программное обеспечение					
Наименование ОС, системного и прикладного М.О.	Дата установки	Исполнитель (Подпись, ФИО)	Дата снятия	Исполнитель (Подпись, ФИО)	Примечание